

丸大食品グループ

「カスタマーハラスメントに対する方針」

はじめに

丸大食品グループは、お客様により良い商品・サービスをお届けすることを最優先とし、安全・安心でご満足いただける商品・サービスの提供に努めております。

日々、お客様の声に真摯に耳を傾け、ご意見やご指摘には誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客様から、社会通念に照らして不適切と思われるご要求や言動(従業員の人格を否定する発言、暴言、合理的理由のない謝罪要求など)が寄せられることがあります。これにより、従業員の尊厳が損なわれ、職場環境が悪化するケースが生じています。

従業員・お客様の人権が互いに尊重され、持続的にお客様に高品質な商品、サービスを提供できるよう、心身ともに健康で働きやすい環境を整えることが重要であるという考えのもと、丸大食品グループ「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、丸大食品グループとして『お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。』と定義いたします。

(厚生労働省マニュアルはこちら

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>)

カスタマーハラスメントと考える行為

主な行為	行為例
拘束的な言動	・長時間の電話、何度も同じ説明を要求するなど、長時間に渡る拘束、不退去、居座り ・施設内に無断に立ち入る行為
身体的、精神的な攻撃	・恫喝・暴言・罵声・セクハラに該当する言動、侮辱的・差別的な発言等、人格否定につながる行為
継続的、執拗な言動	・同じ要望や執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回のクレーム ・執拗に言葉尻を捉え、揚げ足を取るなど、著しく業務に支障を及ぼす行為
威圧的、脅迫的な言動	・恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動 ・マスコミや SNS 等への暴露ならびに反社会的勢力とのつながりなどをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動	・従業員のプライバシーを侵害する行為 ・従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ・インターネット上の書き込み、SNS 等における投稿により、会社の信用や従業員の名誉を毀損させる行為
正当な理由のない要求	・正当な理由のない過度な商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ・正当な理由のない謝罪の要求 ・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や、社会通念上に照らして逸脱した時間での対応を求める行為
その他の不適切な言動	・従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動

上記の定義および行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限りません。

多くのお客様におかれましては、上記に該当する事案はなく、当社の商品・サービスをご利用いただいております。しかし、万が一、本方針に基づきお客様からカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は適切に対応いたしますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

万が一、カスタマーハラスメントと判断される言動などが確認された場合には、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。

また、インターネット上に従業員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応いたします。

当社グループにおける取り組み

本基本方針による企業姿勢の明確化

従業員への基本方針・対応基準等に関する教育・研修の実施

当社グループで働く従業員の相談・対応体制の明確化

被害にあった従業員のメンタルケア体制の整備

2026 年9月11日制定